关于征求《2015年度社会工作服务机构绩效评估标准（征求意见稿）》及其操作办法的通知

各社工服务机构：

为广泛征求各参评单位的意见，确保本年度社工机构评估标准及其操作办法的科学性与适切性，现将征求意见稿及其操作办法发给你们，请各社工机构务必重视，并认真研究，如有修订意见请于2015年12月11日17:00前将意见电子版（word文档格式）发送到sgc@szmz.sz.gov.cn工作邮箱，逾期将不予受理。

特此通知。

附件:1.深圳市社会工作服务机构绩效评估标准(征求意见稿)

2.深圳市社会工作服务机构绩效评估操作办法

3.反馈意见表

（联系人： 罗敏婵 25831765）

市民政局社工处

2015年12月5日

附件1：

深圳市社会工作服务机构绩效评估标准

(征求意见稿)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **分值** | **三级指标** | **分值** | **评估内容** | **评估主体** |
| 规划与总结(70分) | 战略规划 | 20 | 中长期战略规划制定与执行 | 10 | 评价机构中长期规划及其监测机制的制定的专业性与科学性，查验规划执行及监测机制的落实情况。 | 评估中心 |
| 战略规划的监督机制 | 5 | 评估中心 |
| 战略规划的监测 | 5 | 评估中心、督导 |
| 年度计划 | 20 | 2015年年度计划执行 | 10 | 评价机构年度工作计划的制定与执行情况，考察机构年度计划设计的科学性与执行的有效性。 | 评估中心 |
| 2016年年度计划设计 | 10 | 评估中心 |
| 总结与反思 | 20 | 2015年年度工作总结 | 5 | 评价机构年度总结工作的执行情况，考察机构对于年度工作执行情况的反思与改进思路。 | 评估中心 |
| 年度目标达成 | 10 | 评估中心 |
| 工作改进计划 | 5 | 评估中心 |
| 业务拓展/服务深化规划 | 10 | 拓展/深化规划设计 | 5 | 评价机构对于服务人群或项目业务的拓展或深化规划路径，考察机构为延伸服务所设计的发展路径及实施策略，检验规划的实施情况。 | 评估中心 |
| 规划实施情况 | 5 | 评估中心 |
| 管理与执行（90分） | 服务管理机制 | 35 | 制度类别 | 30 | 评价机构针对机构专业服务所设计的各类管理制度是否完备，是否有利于服务的顺利开展，查验制度的执行情况。 | 评估中心 |
| 监测策略 | 5 | 评估中心 |
| 服务执行与监管 | 25 | 制度执行情况 | 15 | 评价机构对于各项管理制度执行与自我监督的情况，考察机构对于服务过程管理和监控的实施过程。 | 评估中心、员工 |
| 制度执行监管 | 10 | 评估中心 |
| 服务管理成效 | 30 | 管理体系 | 10 | 评价机构所开展的机构与服务管理工作形成体系的情况，整合社会工作者及其他工作人员、督导等对于机构管理工作的评价。 | 评估中心 |
| 督导评价 | 10 | 督导 |
| 员工评价 | 10 | 员工 |
| 财务运营（210分） | 财务管理机制 | 45 | 经费审批程序 | 10 | 评价机构财务管理工作的开展情况，考察机构财务制度建立、财务人员配备、财务档案管理和财务审计是否符合要求。 | 会计师事务所 |
| 支出票据 | 10 | 会计师事务所 |
| 结算方式 | 10 | 会计师事务所 |
| 财务会计报告 | 10 | 会计师事务所 |
| 财务报表业经审计 | 5 | 会计师事务所 |
| 政府资助款项使用 | 100 | 社工工资 | 20 | 评价政府资助款项的使用情况，通过统计和核算机构各项支出，分析机构的经费使用是否符合要求。 | 会计师事务所 |
| 活动经费使用比例 | 30 | 会计师事务所 |
| 经费占比 | 40 | 会计师事务所 |
| 资助款核算 | 10 | 会计师事务所 |
| 整体财务健康状况 | 25 | 审计结果 | 20 | 评价机构整体财务状况，通过查验审计结果和综合评价财务状况的方式，分析机构财务的健康程度。 | 会计师事务所 |
| 总体评价 | 5 | 会计师事务所 |
| 薪酬与保障 | 40 | 薪酬增长机制 | 10 | 评价机构薪酬发放情况。考察机构薪酬及其增长制度建立的科学、合理性，查验全年薪酬报表，了解机构空岗情况。 | 会计师事务所 |
| 全年薪酬报表 | 20 | 会计师事务所 |
| 空岗情况 | 10 | 会计师事务所 |
| 支持与推进（295分） | 专业支持 | 130 | 专业培训机制 | 5 | 评价机构对于社会工作者及其他工作人员在服务过程中给予的专业技术支持情况，如培训、督导等。 | 督导 |
| 培训工作执行 | 10 | 督导 |
| 培训质量 | 10 | 社工 |
| 服务技能培训 | 60 | 市社协 |
| 督导机制 | 5 | 督导 |
| 督导人才培养 | 20 | 督导 |
| 配合督导工作 | 10 | 督导 |
| 督导沟通情况 | 10 | 督导 |
| 业务指导 | 20 | 入职启导 | 5 | 评价机构在社会工作者及其他工作人员在服务过程中给予的业务咨询与指导服务，如启导手册的使用、应急事件的处理等。 | 员工 |
| 咨询与指导执行 | 10 | 员工 |
| 应急事件处理 | 5 | 社工 |
| 资源链接 | 25 | 资源库建立 | 5 | 评价机构为社工岗位和社区服务中心服务的开展链接的各方（含政府和非政府）资源的情况，考察机构所链接的资源是否有助于服务开展。 | 评估中心 |
| 链接工作执行 | 10 | 社工 |
| 资源效益 | 10 | 社工 |
| 资源投入 | 10 | 投入计划 | 5 | 评价机构为服务的开展投入人力、财力和物力等资源的情况，考察机构所提供的资源是否能够满足服务开展的需求。 | 评估中心 |
| 资源与服务匹配度 | 5 | 社工 |
| 品牌管理与推广 | 40 | 品牌管理规划 | 5 | 评价机构品牌服务的推广情况，考察机构品牌服务所覆盖的范围、推广的力度和产生的效应等。 | 评估中心 |
| 规划执行 | 10 | 评估中心 |
| 品牌推广 | 5 | 评估中心 |
| 品牌效应 | 20 | 评估中心 |
| 支持度评价 | 20 | 督导评价 | 10 | 整合社会工作者及其他工作人员、督导等对于机构所提供的支持工作的评价。 | 督导 |
| 员工评价 | 10 | 员工 |
| 服务研究与创新 | 35 | 研究机制 | 5 | 评价机构动员社会工作者或其他工作人员开展服务研究，研发公益项目，发表研究成果，并积极争取社会公益资金支持项目开展的情况。在专业服务中探索新的专业理论、服务技术或拓展新的服务领域，并取得效益。 | 评估中心 |
| 研发项目 | 10 | 评估中心 |
| 研发项目开展 | 10 | 评估中心 |
| 研究成果发表 | 10 | 评估中心 |
| 激励措施 | 15 | 激励制度 | 5 | 评价机构为推动服务发展，对社会工作者或其他工作人员实施各种激励措施的情况。 | 评估中心 |
| 激励工作执行 | 10 | 员工 |
| 监控与验收（165分） | 成效测评 | 70 | 成效测评机制 | 20 | 评价机构为监测服务成效所开展的成效测评工作，考察其成效测评内容的全面性与有效性。 | 评估中心 |
| 测评机制执行 | 20 | 评估中心 |
| 定期检讨 | 20 | 评估中心 |
| 测评结果处理与跟进 | 10 | 督导 |
| 民意测评 | 50 | 民意测评机制 | 20 | 评价机构为了解服务开展效果，了解机构管理工作执行情况而开展的民意测评，测评对象包括服务对象、机构员工、用人单位和合作单位等。 | 评估中心 |
| 测评工作执行 | 20 | 评估中心、员工 |
| 意见收集与投诉处理 | 10 | 评估中心 |
| 绩效考核 | 35 | 绩效考核制度 | 10 | 评价机构为确保服务质量，监测社会工作者或其他工作人员工作绩效的情况，考察机构将绩效考核结果与员工激励与惩罚工作相结合的过程。 | 评估中心 |
| 绩效考核执行 | 10 | 评估中心 |
| 定期考核 | 10 | 员工 |
| 考核结果运用 | 5 | 员工 |
| 项目验收 | 10 | 验收制度 | 5 | 评价机构在项目[[1]](#footnote-1)结束阶段，对于项目成效进行测量，并通过科学方式验收项目成果的过程。 | 评估中心 |
| 验收措施 | 5 | 评估中心 |
| 机构成果（170分） | 获奖情况 | 70 | 员工获奖 | 10 | 评价机构在运作过程中，所获得的各类奖励情况。 | 评估中心 |
| 专业获奖 | 20 | 评估中心 |
| 社工之星 | 20 | 市社协 |
| 十佳案例 | 20 | 市社协 |
| 满意度情况 | 100 | 督导评价 | 20 | 整合社会工作者及其他工作人员、督导和服务对象等对于机构整体评价，了解其对于机构的满意度情况。服务对象评价采纳社工岗位评估、社区服务中心评估中服务对象的评价结果。 | 督导 |
| 员工评价 | 30 | 员工 |
| 服务对象评价 | 50 | 服务对象 |
| 附加指标：加分项 | 机构等级评估结果 | 0-5 | 已参与深圳市/区民办非企业单位评估的，加2分；其中评估结论达到5A的，另加3分。未参与评估的，此项不加分。 | | | 评估中心 |
| 社区服务中心评估结果 | 0-10 | 结合深圳市社区服务中心评估结果，机构所运营的所有社区服务中心评估得分均值排序位于前10%的，给予加分。未承接社区服务中心运营项目的，此项不加分。 | | | 评估中心 |
| 减分项 | 机构年检结果 | 扣20分 | 结合深圳市/区民办非企业单位年检结果，年检结论为“基本合格”或累计一年未参与年检的，扣除20分。年检结论为“不合格”的，直接取消参评资格。 | | | 评估中心 |
| 投诉情况 | 扣10-50 | 以社协在本年度受理的对有关社工服务机构、一线社工的投诉为主要参考依据，包括机构无故拖欠员工工资等。投诉事件核查结果显示主要过错方在机构或一线社工，且情况属实的，依据情节严重程度扣除相应分值。 | | | 市社协 |
| 信息真实与及时 | 扣50-100 | 指参评机构必须提供客观、真实的资料和数据，应规定时间内提交参评材料。如发现造假或资料延时提交，根据情节严重程度扣除相应分值。 | | | 评估中心 |

备注：评估中心评价的指标项，由参评机构提交佐证材料供评估组查阅；由评估中心和督导/员工共同评价的指标项，各评估主体评价分值占该指标分值的50%；会计师事务所评价的指标项，由参评机构现场准备佐证材料即可；督导评价的指标项，采用问卷的方式进行调查；员工/社工评价的指标项，由评估中心在实地评估时对全体员工进行问卷调查；市社协评价的指标项，将由市社协直接向评估中心提供评价结果；服务对象评价的指标项，将由评估中心对服务对象进行抽样电话访谈。

附件2：

深圳市社会工作服务机构绩效评估操作办法

**第一部分 规划与总结（80分）**

**1.1战略规划（20分）**

1.1.1 中长期战略规划的制定与执行（10分）

①机构能根据现有基础，结合未来行业发展的预期，制定的战略规划具有科学性，目标清晰，可操作性强，并按规划执行，得10分；

②机构能制定战略规划，但是流于表面，科学性和可操作性不强，目标不够清晰，或执行情况一般，得5分；

③机构没有制定战略规划或未执行，得0分。

1.1.2 战略规划的监测机制（5分）

①有科学、可操作的战略监测机制，得5分；

②有监测机制，但不够科学，可操作性不强，得2.5分；

③无监测机制，得0分。

1.1.3 战略规划的监测（5分）

①能根据战略规划监测机制监控规划执行的进度和效度，并有相应的监测记录，得5分；

②能够监测规划的进度与效度，但记录不完整，得2.5分；

③未对规划进度或效度进行监测，得0分。

**1.2年度计划（20）**

1.2.1 2015年年度计划执行（10分）

①机构严格按照2015年度工作计划进度和内容开展工作，并有相应的监测记录，得10分；

②机构部分工作内容未按照2015年度工作计划执行，且无变更记录，或监测记录不完整，得5分；

③机构完全未按照2015年度工作计划执行，得0分。

1.2.2 2016年年度计划设计（10分）

①机构撰有具体完整、可操作、可实现的2016年度工作计划，得10分；

②机构撰有年度工作计划，但计划不具体、不完整、缺乏操作性或不具备实现条件，得5分；

③机构没有年度工作计划，得0分。

**1.3总结与反思（20分）**

1.3.1 2015年年度工作总结（5分）

①机构撰有完整、科学的工作总结，得5分；

②机构撰有工作总结，但总结不完整，或不能全面反映机构运行情况，得2.5分；

③机构没有工作总结，得0分。

1.3.2 年度目标达成（10分）

①机构对年度工作目标达成情况进行测量，并对测量结果进行系统分析，且达标率为90%及以上，得10分；

②机构对年度工作目标达成情况进行测量，对测量结果分析缺乏科学性或达标率为70%-89%，得5分；

③机构未对年度工作目标进行测量或达标率低于69%（含69%），得0分。

1.3.3 工作改进计划（5分）

①能够对机构年度工作情况进行全面反思，并有相应的改进计划，且计划具有科学性、可操作性，得5分；

②能够进行反思，并设计改进计划，但反思与改进计划缺乏科学性与可操作性，得2.5分；

③机构未进行反思或无改进计划，得0分。

**1.4业务拓展/服务深化规划（10分）**

1.4.1拓展/深化规划设计（5分）

①对服务人群或项目业务的拓展或深化设计科学的发展路径，并形成规划方案，得5分；

②有规划方案，但设计的路径不够科学，可操作性一般，得2.5分；

③无规划方案，得0分。

1.4.2规划实施情况（5分）

①严格按照规划方案实施，且有完整的执行记录，得5分；

②部分未按规划实施，或执行记录不完整，得2.5分；

③未按规划实施，得0分。

**第二部分：管理与执行（90分）**

**2.1服务管理机制（35分）**

2.1.1制度类别（30分）

①制度类别与内容多样、全面，能够针对机构服务发展现状，从服务设置、运作和监测等方面设计相应的管理制度，对服务进行科学管理，得30分；

②制度类别单一，对服务的管理缺乏科学性，得15分；

③无相关管理制度，得0分。

2.1.2监测策略（5分）

①能够针对服务管理制度的执行设计相应的监测策略，策略能够科学监控制度的执行情况，得5分；

②有监测策略，但缺乏科学性，监控效果一般，得2.5分；

③无监测策略，得0分。

**2.2服务执行与监管（25分）**

2.2.1制度执行情况（15分）

①能够严格按服务管理制度执行，并有执行记录，得15分；

②部分内容未按服务管理制度执行，有部分执行记录，得8分；

③完全未按服务管理制度执行，无执行记录，得0分。

2.2.2制度执行监管（10分）

①能够对制度的执行情况进行科学、有效监控，并有监测记录，得10分；

②能够对制度执行情况进行监控，但缺乏科学性和有效性，得5分；

③未实施监控，无监测记录，得0分。

**2.3服务管理成效（30分）**

2.3.1管理体系（10分）

①服务管理制度间存在逻辑关联，形成统一的管理体系，对规范服务开展有指导作用，得10分；

②部分服务管理制度缺乏逻辑关联和系统性，指导和规范服务开展的作用一般，得5分；

③服务管理制度间无关联，未成体系，得0分。

2.3.2督导评价（10分）

①服务管理制度科学、有效、完备，有助于规范和推动服务开展，得10分；

②服务管理制度缺乏科学性、有效性和不够完善，对服务的影响度一般，得5分；

③无服务管理制度或管理制度未对服务产生影响，得0分。

2.3.3员工评价（10分）

①服务管理制度科学、有效、完备，有助于规范和推动服务开展，得10分；

②服务管理制度缺乏科学性、有效性和不够完善，对服务的影响度一般，得5分；

③无服务管理制度或管理制度未对服务产生影响，得0分。

**第三部分 财务运营（210分）**

**3.1财务管理机制（45分）**

3.1.1经费审批程序：是否有事前经费申请、事后报销审批及经费预、决算分析等程序。（10分）  
 ①经费审批程序规范，得10分；

②有一种不规范情况，得5分；

③有两种不规范情况，得0分；

④有三种或以上不规范情况，得0分，并扣除总分30分。  
  
 3.1.2支出票据：是否存在仅凭收据报销、以不合格发票报销、大额发票未附明细清单等情况。（10分）  
 ①支出票据规范，得10分；

②有一种不规范票据，得5分；

③有两种不规范票据，得0分；

④有三种或以上不规范票据，得0分，并扣除总分30分。  
  
 3.1.3结算方式：是否存在大额现金结算、无特殊原因时款项不直接支付给供应商或由第三方代机构支付款项等情况。（10分）  
 ①结算方式规范，得10分；

②有一种不规范方式，得5分；

③有两种不规范方式，得0分；

④有三种或以上不规范方式，得0分，并扣除总分30分。

3.1.4财务会计报告：机构年报中公开财务信息，并以电子版本形式在机构网站上提供公众下载查询。（10分）  
 ①报告编制完整，所公开的财务信息可信、可靠，比较详实，得10分；

②报告编制不够完整或资料真实但欠详细，得5分；

③机构没有财务报告，得0分，并扣除总分30分。

3.1.5财务报表业经审计：（5分）  
①年度会计报表业经会计师事务所审计，并出具无保留意见审计报告，得5分；

②年度会计报表业经会计师事务所审计，并出具除无保留意见外的其他类型审计报告，得0分；

③年度会计报表未经会计师事务所审计，得0分，并扣除总分20分。

**3.2 政府资助款项使用（100分）**

3.2.1 社会工作者工资：符合“1+7”文件及深民函【2012】395号《关于调整证明购买社工服务资金使用标准的通知》要求。（20分）

①完全符合标准，或高于标准要求，得20分；

②低于标准，但在5%以下，得15分；

③低于标准5%及以上，得10分;

④低于标准15%及以上，得5分;

⑤低于标准20%及以上，得0分，并扣除总分100分。

3.2.2 活动经费使用比例：指用于社工服务的直接活动经费的使用率（以每位社工每年0.24万元计）。（30分）

①比例在100％及以上，得30分；

②比例在90％－99％（含90%），得20分；

③比例在80％－89％（含80%），得10分；

④比例在70%-79％（含70%）以下，得0分。

3.2.3 本年度用于社工薪酬福利开支与社工直接活动经费开支占政府资助款的总体比例：（40分）

①比例在100％及以上，得40分；

②比例在90%-99%（含90%），得30分；

③比例在80％－89％（含80%），得20分；

④比例在70％－79％（含70%），得10分；

⑤比例在70％以下，得0分。

3.2.4 机构是否已按照相关会计制度核算政府资助款项。（10分）

①机构已按照规定核算政府资助款项，且按项目明细核算，数据完整详实，得10分；

②机构已按照规定核算政府资助款项，核算基本符合规定，得5分;

③机构未按规定核算的，得0分。

**3.3 财务健康（25分）**

3.3.1 从财务审计结果中反映出的机构整体财务健康状况：（20分）

①机构财务状况良好，能做到收支平衡或略有盈余，得20分；

②收支基本平衡，得1-10分；

③财务状况恶劣，得0分，并扣除总分20分。

3.3.2 负责财务审计的会计师对收入结构、支出结构、内部收支平衡性、要素投入与产出、资金支出比例遵守的执行情况等总体评价。（5分）

①总体较好，得5分；

②总体一般，得2.5分；

③总体较差，得0分。

**3.4 薪酬与保障（40分）**

3.4.1 薪酬增长机制：即机构内部的员工职级晋升和工资增长机制（10分）

①机构已经建立并严格执行，得10分；

②机构已经建立但未严格执行，得5分;

③机构没有建立，或已经建立但基本未执行，得0分。

3.4.2 全年薪酬报表：机构能提供包括全部受薪人员的每月薪酬发放情况和社保购买情况的分月及全年统计表。（20分）

①机构能出具，且记录完整，真实可信，得20分；

②机构能出具，但记录不完整，或有信息遗漏，得10分；

③机构不能出具，得0分。

④机构出具虚假薪酬报表，将视为严重作假行为，扣除总分100分，并报评估委员会讨论后续处理方案。

3.4.3 空岗情况（10分）

①机构不存在空岗现象，得10分；

②机构存在1-3个月（含3个月）空岗情况，得5分；

③存在3个月以上的空岗，得0分。

**第四部分 支持与推进（285分）**

4.1.1专业培训机制（5分）

①有针对社会工作者及其他工作人员的专业培训机制，且机制设计科学合理，得5分；

②有专业培训机制，但内容不够全面，缺乏科学性，得2.5分；

③无专业培训机制，得0分。

4.1.2培训工作执行（10分）

①能够严格按照专业培训机制执行，有执行记录，得10分；

②部分未按照机制执行或部分无执行记录，得5分；

③未按机制执行或无执行记录，得0分。

4.1.3培训质量（10分）

①培训内容多样且切合工作需要，培训质量较高，有助于提升专业能力，得10分；

②培训内容较单一，基本切合工作需要，培训质量一般，得5分；

③培训内容未切合工作需要，培训质量较差，得0分。

4.1.4服务技能培训（60分）

①服务技能培训计划的实施与总结，得0-10分；

②注册社工本年度继续教育的学时完成情况，得0-10分；

③一线社工参加培训的正常到课率，得0-10分；

④新上岗社工参加岗前培训及考试的合格率，得0-10分；

⑤机构自行组织并由社协评审通过的社工培训的数量和质量，得0-10分；

⑥机构承办、协办或统筹市社协委托的社工培训的数量和质量，得0-5分；

⑦机构法人/理事长/总干事参加年度社会工作相关学习的情况，得0-5分。

4.1.5督导机制：指机构对于顾问、初级督导、督导助理和受督导员工的权利和职责有清晰定位。（5分）

①机构有较完善的内部督导制度，且符合专业要求，得5分；

②有督导制度，但制度内容不够完善，得2.5分；

③机构没有督导制度或不符合专业要求，得0分。

4.1.6督导人才的培养（20分）

①机构有培养内部督导人才的计划和举措，并执行力度大，得20分；

②机构有培养内部督导人才的计划，执行力度一般，得10分；

③没有建立相关培养内部督导人才的制度，得0分。

4.1.7 配合督导（顾问）工作：机构能积极支持、配合督导（顾问）工作，指机构主动了解督导（顾问）的工作需求，并及时给予支持和协助，使得督导（顾问）工作顺利开展。（10分）

①机构配合良好，得6-10分；

②机构配合一般，得1-5分；

③机构欠缺配合支持，得0分。

4.1.8与督导（顾问）沟通情况：机构管理层能主动与督导（顾问）保持沟通，并听取相关建议。（10分）

①沟通良好，得6-10分；

②一般，得1-5分；

③欠缺沟通，得0分。

**4.2业务指导（30分）**

4.2.1入职启导：指机构能为新员工提供入职启导培训，对工作岗位的环境、特点、工作流程、工作技巧等相关内容进行培训，协助员工尽快适应新的工作岗位。（5分）

①有启导培训，培训内容详实，设计合理，得5分；

②有启导培训，但内容和设计不够完善，得2.5分；

③无相关培训，得0分。

4.2.2咨询与指导执行（10分）

①当员工在工作过程中遇到服务资源信息缺乏、与合作单位沟通不畅等困难和问题时，机构能够积极为员工提供全面的业务咨询与指导，得10分；

②当员工在工作中遇到困难和问题时，能够提供咨询与指导，但提供的信息不够全面、具体，得5分；

③未提供咨询与指导，得0分。

4.2.3应急事件处理（5分）

①对服务过程中突发事件，能够及时介入，积极协助员工处理，得5分；

②介入不够及时或为员工提供的支持度不足，得2.5分；

③未参与应急事件处理，得0分。

**4.3资源链接（25分）**

4.3.1资源库建立（5分）

①为支持服务的开展，积极拓展资源,形成了资源信息库，得5分；

②未建立资源库，得0分。

4.3.2链接工作执行（10分）

①能够向社工所开展的服务积极提供全面、多样的外部资源信息，并协助链接相关资源，得10分；

②能够提供外部资源信息，但资源信息较单一，不够充分，协助链接资源的力度一般，得5分；

③未提供外部资源信息或未协助链接资源，得0分。

4.3.3资源效益（10分）

①所链接的资源有助于推动服务的开展和提升服务质量，为服务对象带来较大的效益，得10分；

②所链接的资源对服务的开展和服务对象的影响度一般，得5分；

③未产生资源效益，得0分。

**4.4资源投入（20分）**

4.4.1投入计划（5分）

①能够针对既有的服务/项目设计科学、全面的资源投入计划，有计划地推动资源的合理利用，得5分；

②有投入计划，但计划设计不够合理，缺乏指导性和可操作性，得2.5分；

③无相关计划，得0分。

4.4.2资源与服务匹配度（5分）

①所投入的资源能够完全满足服务开展的需要，得5分；

②投入了资源，但资源量不足或类型单一，不足以满足服务开展的需要，得2.5分；

③未投入资源，得0分。

**4.5品牌管理与推广（40分）**

4.5.1品牌管理规划（5分）

①已制定发展规划，且制定科学、合理，得5分；

②已制定发展规划，但缺乏科学性与可操作性，得2.5分；

③无发展规划，得0分。

4.5.2 规划执行情况（10分）

①按照规划严格执行，有完整的执行记录，得10分；

②部分未按规划执行或执行记录不完整，得5分；

③未按规划执行，得0分。

4.5.3品牌推广（5分）

①积极推广服务品牌，推广形式多样，且宣传范围覆盖全市，得5分；

②能够推广品牌，但推广形式单一或宣传的范围仅覆盖区或街道，得2.5分；

③未推广品牌，得0分。

4.5.4品牌效应（20分）

①品牌服务覆盖省级及以上区域，获得了有关单位的良好评价，得20分；

②覆盖全市，获得了有关单位的良好评价，得10分；

③覆盖部分区级区域，获得了有关单位的良好评价，得5分；

④未开展品牌服务或未形成品牌效益，得0分。

**4.6支持度评价（20分）**

4.6.1督导评价（10分）

①机构为保证服务顺利开展，给予大力支持，支持工作开展及时、全面，得6-10分；

②为服务提供了支持，但支持的力度一般，支持工作开展不够及时，得1-5分；

③未提供任何支持，得0分。

4.6.2员工评价（10分）

①机构为保证服务顺利开展，给予大力支持，支持工作开展及时、全面，得6-10分；

②为服务提供了支持，但支持的力度一般，支持工作开展不够及时，得1-5分；

③未提供任何支持，得0分。

**4.7服务研究与创新（35分）**

4.7.1研究机制（5分）

①机构制定了比较完善的相关鼓励服务项目研究的机制，得5分；

②制定的相关鼓励服务项目研究的机制不够完善，得2.5分；

③未制定鼓励服务研究和项目研发的机制，得0分。

4.7.2研发项目（10分）

①机构已开展自主项目研发工作，具有完善的项目方案设计，得10分；

②已开展项目研发，但项目方案缺乏科学性与可操作性，得5分；

③未进行任何项目研发，得0分。

4.7.3研发项目开展：指机构在政府购买岗位和资助项目之外，为回应社会需求，在项目研发的基础上，得到企业、基金会等资助，从事社会公益服务项目。（10分）

①机构已获得社会公益资金支持，并完整运作公益项目，且成效显著，反应良好，得10分；

②已尝试性开展自主项目运作，但未获得社会公益资金支持或成效一般，得5分；

③未进行任何自主研发项目运作，得0分。

4.7.4研究成果发表（10分）

①在专业服务中积极探索新的专业理论或服务技术，形成研究性文章，并在省级及以上的学术刊物上发表，得10分；

②有研究性文章，并在市级学术刊物上发表，得5分；

③有研究性文章，并在区级及以上刊物上发表，得2.5分；

④未发表成果，得0分。

**4.8激励措施（15分）**

4.8.1激励制度（5分）：指机构为推动服务开展，对服务中取得较好成效或有突出贡献的员工进行激励的制度。

①机构制定了比较完善的员工激励制度，得5分；

②激励制度不完善或可操作性不强，得2.5分；

③未制定激励制度，得0分。

4.8.2激励工作执行（10分）

①严格按照激励制度执行，得10分；

②激励制度执行力度不足，得5分；

③未按制度执行，得0分。

**第五部分：监控与验收（165分）**

**5.1成效测评（70分）**

5.1.1成效测评机制（20分）

①形成了科学的成效测评机制，有相关的测评工具及使用指引，得20分；

②形成了测评机制，但机制内容不够完善、缺乏可操作性，得10分；

③未形成测评机制，得0分。

5.1.2测评机制执行（20分）

①严格按照测评机制执行，并形成科学的服务成效报告，得20分；

②测评机制执行力度不足或服务成效报告分析缺乏科学性，得10分；

③已开展测评工作，但未按测评机制执行或无服务成效报告，得5分；

④未开展测评工作，得0分。

5.1.3定期检讨（20分）

①服务成效的测评与检讨工作每季度开展一次及以上，得20分；

②每半年开展一次，得10分；

③每年开展一次，得5分；

④未开展测评工作，得0分。

5.1.4测评结果处理与跟进（10分）：

①对成效测评中发现的问题及时、全面改进，能够跟进改进效果，改进工作对服务/工作的改善带来一定效益，得10分；

②对成效测评中发现的问题能够改进，但改进效果一般或未跟进改进效果，得5分；

③未对测评结果进行处理，得0分。

**5.2民意测评（50分）**

5.2.1民意测评机制（20分）

①有科学的民意测评机制及测评工具，测评主体和测评方式多样，测评内容全面，得20分；

②有民意测评机制及测评工具，但内容不够科学和全面或测评主体和方式单一，得10分；

③仅有民意测机制或测评工具，得5分；

④无民意测评机制和测评工具，得0分。

5.2.2测评工作执行（20分）

①严格按照民意测评机制执行，并对测评结果进行科学分析，得20分；

②民意测评机制执行力度不足或测评结果分析缺乏科学性，得10分；

③未开展民意测评工作或未对测评结果进行分析，得0分。

5.2.3意见收集与投诉处理（10分）

①机构有鼓励及协助服务对象表达对于服务及机构意见的政策和程序，且意见及投诉记录在案，处理、跟进妥当，得10分；

②有政策和程序，意见及投诉记录在案，但处理欠妥当，得5分；

③无相关政策和程序或意见和投诉没有记录，得０分。

**5.3绩效考核（35分）**

5.3.1绩效考核制度（10分）

①制定了科学、完善的绩效考核制度及工具，考核主体多元，考核内容全面，得10分；

②有绩效考核制度及工具，但缺乏科学性，考核主体和内容单一，得5分；

③仅有制定考核制度或工具，得2.5分。

④无考核制度和工具，得0分。

5.3.2绩效考核执行（10分）

①严格按照考核机制执行，得10分；

②绩效考核机制执行力度不足，得5分；

③未开展绩效考核工作，得0分。

5.3.3定期考核（10分）

①绩效考核工作每季度开展一次及以上，得10分；

②每半年开展一次，得6分；

③每年开展一次，得3分；

④未开展考核工作，得0分。

5.3.4考核结果运用（5分）

①机构能够将绩效考核的结果作为员工职级晋升、薪酬调整与惩罚等参考依据，得5分；

②未对考核结果进行运用，得0分。

**5.4项目验收（10分）**

5.4.1验收制度（5分）

①对项目/服务在合同期满时是否达致要求，有科学的项目验收规范和工具，验收方式多元，得5分；

②有项目验收规范或工具，但缺乏科学性，验收方式单一，得2.5分；

③无验收制度和工具，得0分。

5.4.2验收措施（5分）

①能够严格按照项目验收规范对项目/服务进行验收，得5分；

②验收制度执行力度不足，得2.5分；

③未实施验收制度，得0分。

**第六部分：机构成果（170分）**

**6.1获奖[[2]](#footnote-2)情况（70分）**

6.1.1员工获奖（10分）：各项分值加总最高不超过10分。

①获得省级及以上奖项，每项2分；

②获得市级奖项，每项1分；

③获得区级及以下奖项，每项0.5分。

6.1.2 专业获奖（20分）：以专业类奖项为准，各项分值加总最高不超过20分。

①获得省级及以上奖项，每项5分；

②获得市级奖项，每项3分；

③获得区级及以下奖项，每项1分。

6.1.3社工之星（20分）：员工获2013年度市级“社工之星（金星奖、银星奖等）”，各项分值加总最高不超过20分。

①每获得金星奖一个得5分，最高不超过10分；每获得银星奖一个得3分，最高不超过10分；

②没有，得0分。

6.1.4十佳案例（20分）：入选2013年度市级“十佳案例”，各项分值加总最高不超过20分。

①每入选一篇案例得5分，最高不超过20分；

②否，得0分。

**6.2满意度情况（100分）**

6.2.1督导评价（20分）

①对机构整体服务管理工作非常满意，得20分；

②比较满意，得15分；

③满意度一般，得10分；

④不满意，得0分。

6.2.2员工评价（30分）

①对机构整体服务管理工作非常满意，得30分；

②比较满意，得20分；

③满意度一般，得10分；

④不满意，得0分。

6.2.3服务对象评价（50分）

操作办法：根据机构提供的岗位服务对象总名单，由评估中心负责组织服务对象抽查回访工作。社区服务中心服务对象评价将采取社区服务中心评估中对服务对象的满意度调查结果。

4.3.1 服务对象对社工的知晓度（0-10分）

4.3.2 服务对象的对社工服务的满意度（0-10分）

4.3.3 服务对象对社工素质的评价（0-10分）

4.3.4 服务对象对社工服务成效评价（0-10分）

4.3.5 服务对象对社工服务的总体评价（0-10分）

附件3：

反馈意见表

单位(机构名称): 联系人:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **原文内容** | **修订意见** | **修订原因** | **备注** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. 项目验收指对社工服务机构承接的政府或非政府委托服务项目的验收，包括社工岗位、社区服务中心、福彩公益金项目、基金会资助项目等。 [↑](#footnote-ref-1)
2. 以获奖时该社工所在机构为准，下同。 [↑](#footnote-ref-2)